

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA PUSAT PERBELANJAAN LARIS KARTASURA**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

OLEH :

HERMAWAN INDRYANTO S.
B 100 010 107

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PUSAT
PERBELANJAAN LARIS KARTASURA**

Yang disusun oleh : **HERMAWAN INDRYANTO S.**

NIM : B 100 010 107

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta,

2006

Pembimbing I

Pembimbing II

(Soepatini SE., M.si)

(Kussudyarsana SE., M.si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs.H.Syamsudin, MM)

MOTTO

Tidak berpikir apa apa, Tidak melakukan apa apa. Tidak Mengerjakan apa apa, Matinya orang biasa
(TKD)

Keinginan adalah sumber penderitaan, tujuan bukan utama yang utama adalah prosesnya.....
(Virgiawan L. Fals)

Aku akan terus merekam jejak cahaya, dimanapun dia datang dan kemanapun dia pergi, sampai aku tak bisa mengejarnya, sampai cahaya itu tidak berarti apa apa bagiku, dan sampai cahaya itu pergi meninggalkan aku. Padam
(SP Photografer)

Lakukan dahulu dan pengalaman yang akan memberikan pelajaran,
Lebih baik mencoba, gagal dari pada gagal mencoba.
(SDG Prod)

Tuhan bersama Orang Berani
(BJ Ngex)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh cinta dan ketulusan, skripsi ini aku persembahkan untuk:

- ♥ *Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberiku hidup dan warnanya*
- ♥ *Bapak dan Ibu yang membuatku lahir, dan mengenalkan bahwa inilah hidup, terima kasih untuk doa, kasih sayang, dorongan, semangat dan cintanya.*
- ♥ *Adiku Dwi Anyta makasih telah menjadi adik yang baik dan manis*
- ♥ *My sweet Revange, di dirimu ada kedamaian*

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kita haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kita segala kenikmatan yang kita rasakan. Karena kenikmatan itulah maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

Kualitas pelayan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Pusat Perbelanjaan Laris Kartasura. Salam serta sholawat kita haturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan jalan terang yakni jalan yang diridhoi Allah SWT.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMS.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UMS.
3. Ibu Soepatini SE.,M.Si, selaku pembimbing I skripsi. Terima kasih atas kesabaran, bimbingan waktu dan tenaga yang diberikan serta masukan-masukanya hingga terselesaikanya skripsi ini.
4. Bapak Kussudyarsana, SE., M.Si, selaku pembimbing II skripsi, Terima kasih atas kesabaran, bimbingan waktu dan tenaga yang diberikan serta masukan-masukanya hingga terselesaikanya skripsi ini.
5. Ibu Dra. Wuryaningsih DL, selaku pembimbing akademik terimakasih atas bimbingannya selama ini.

6. Segenap dosen dan staf pengajar FE UMS yang telah memberikan ajarannya berupa ilmu yang mudah-mudahan bermanfaat bagi semua pihak.
7. Karyawan dan TU yang membantu penulis untuk birokrasi yang ada.
8. Bapak Vincent selaku manajer Laris Kartasura, terimakasih atas waktu dan ijin lokasi yang diberikan.
9. Bapak dan Ibu yang aku hormati terima kasih untuk doa, kasih sayang, dorongan, semangat dan cintanya
10. Seseorang yang telah pergi dan membuatku menjadi berfikir tentang kehidupan, terimakasih atas warna dan kenangannya.
11. My Sweet Revange my sweet celementine, atas semangatnya
12. *aku kenal kamu dari jauh*
13. *cepatlah besar mata hariku*
14. G 4076 GD my Sapu
15. Teman teman kelas c manajemen tahun 2001, aku kenal kalian sebentar dan akulah yang terakhir.
16. METALA, My Second family. Apa kabarmu hari ini ? Berilah tawa yang terkeras untuk obati tangis lalu, limpahkan senang paling indah agar duka tak nyeri agar luka tak menari never stop exploring
17. Gladi XII Metala, Apta K-woel 174, Fitri dedak 175, Sigit Pretty 176, Amin plentung 177, Dina gembeng 178, Jrenk krahayoni 179, Abdul Edan 180, Anton Rantang 181, Eni Pete 182, makasih atas 10 harinya
kenangan sisa diantara kita *belum ada judul*

18. Anggota METALA, Gladi X, XI, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, maaf nggak bisa ditulis satu-satu, makasih untuk kebersamaannya dalam petualangan, karya, cerita dan cinta.

19. Aditia Kost, Wartam + Eni, Ucup + U-lee, Udien + Dessy, ade Uciel, kampier, apri, makasih kenangannya.

20. Mas Cobra sekeluarga, Pak Kaji + mbak Phanie, munfaat, Pincuk, bang aji, Mboro, mbah Mprit, bang yaya, Muklas, Debandota, Keong, Canoe, dll

21.

Hijau Production, aku suka kerja bersama kalian

22.

tak pernah berhenti mendoakan keselamatanmu, kapan balik maz ?? 060606

23. Semua pihak yang turut membantu dalam mewujudkan keinginan untuk

Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat pahala dari Allah SWT, dan penulis berharap semoga tulisan yang sederhana ini dapat membantu bagi pembaca, mohon maaf bila ada kesalahan penulisan ini.

Surakarta, 2006

Penulis

(Hermawan Indryanto S.)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	i
	ii
	iii
	iv
	v
	viii
	xi
	xii
	xiii
	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
	1
	4
	6
	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
	7
1. Dimesi Kua	7
2. Keuntungan Mengelola Kualitas Pelayanan.....	8

	14
	20
	23
E. Hasil Kajian	29
	32
BAB III METODA PENELITIAN	
	34
	35
C. Definisi Operasional Variabel dan Cara Pengukuran Variabel	36
	37
	38
	39
	39
	39
	40
	41
	43
5. Uji Asumsi Klasik	44
H. Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas.....	60

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

	51
	51
2. Struktur Organisasi Pusat Perbelanjaan Laris Kartasura.	52
	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	60
	62
	62
	64
	70
4. Koefisien Determinasi (R^2)	72
	72
	72
	73
..	74
	75
E. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	
	80
	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Uji Validitas Variabel <i>Physical aspect</i> (X_1)	56
Tabel IV.2 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	57
Tabel IV.3 Uji Validitas Variabel <i>Personal Interaction</i> (X_3)	57
Tabel IV.4 Uji Validitas Variabel <i>Problem Solving</i> (X_4)	58
Tabel IV.5 Uji Validitas Variabel <i>policy</i> (X_5)	59
Tabel IV.6	59
Tabel IV.7 Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y_2)	60
Tabel IV.8	61
Tabel IV.9	73
Tabel IV.10	74
Tabel IV.11	75
Tabel IV.12 Hasil Uji Otokorelasi mMetode Durbin -	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1	35
Gambar II.2	

DARTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pemberitahuan Penelitian
Lampiran 2	Daftar Kuesioner
Lampiran 3	Daftar Total Kuisisioner
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuesioner
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi
Lampiran 7	NPar Test for Normality
Lampiran 8	Regression for Multicollinearity
Lampiran 9	Regression for Autocorrelation
Lampiran 10	Regression for Heteroscedasticity
Lampiran 11	Tabel Values Of r product moment
Lampiran 12	Tabel Nilai t
Lampiran 13	Tabel Nilai $F_{0,05}$

ABSTRAKSI

Kualitas Pelayanan merupakan dasar untuk dijadikan penilaian atas kepuasan dan loyalitas konsumen. Variabel yang ada pada kualitas pelayanan terdiri dari *physical aspect*, *reliability*, *personal interaction*, *problem solving*, dan *policy*.

Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas konsumen pada Pusat Perbelanjaan

Metode Analisis data yang digunakan yaitu dengan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, asumsi klasik dan koefisien determinasi. Dengan bantuan komputer program SPSS 13.00 diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = -1,323 + 0,119X_1 + 0,123X_2 + 0,106X_3 + 0,063X_4 + 0,219X_5$$

Dari persamaan tersebut berarti bahwa kelima variabel yaitu *physical aspect* (X_1), *reability* (X_2), *persanal interaction* (X_3), *Problem solving* (X_4) dan *policy* (X_5), masing-masing berpengaruh positif terhadap Kepuasan dan loyalitas konsumen.

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS maka diperoleh F hitung sebesar 59,703 > F tabel sebesar 2,29 maka terdapat pada daerah H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *physical aspect* (X_1), *reability* (X_2), *personal interaction* (X_3), *Problem solving* (X_4) dan *policy* (X_5), secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y_1) dan loyalitas konsumen (Y_2). Angka koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,761 maka sebesar 76,1 % dapat dijelaskan oleh variabel *physical aspect* (X_1), *reability* (X_2), *persanal interaction* (X_3), *Problem solving* (X_4) dan *policy* (X_5). Sedangkan sisanya ($100\% - 76,1\% = 23,9\%$) mendapat kontribusi dari variabel lain.

Secara parsial atau uji t membuktikan bahwa variabel variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen kecuali variabel *problem solving*. Variabel *physical aspect* (X_1) diperoleh t hitung sebesar 2,884, variabel *reliability* (X_2) t hitung sebesar 2,916, variabel *personal interaction* (X_3) t hitung sebesar 3,015, variabel *problem solving* (X_4) t hitung sebesar 1,020, dan variabel *policy* (X_5) t hitung sebesar 3,116 dengan t tabel sebesar 1,986, sehingga seluruh nilai t hitung variabel diatas lebih besar dari t tabel sebesar 1,986.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.